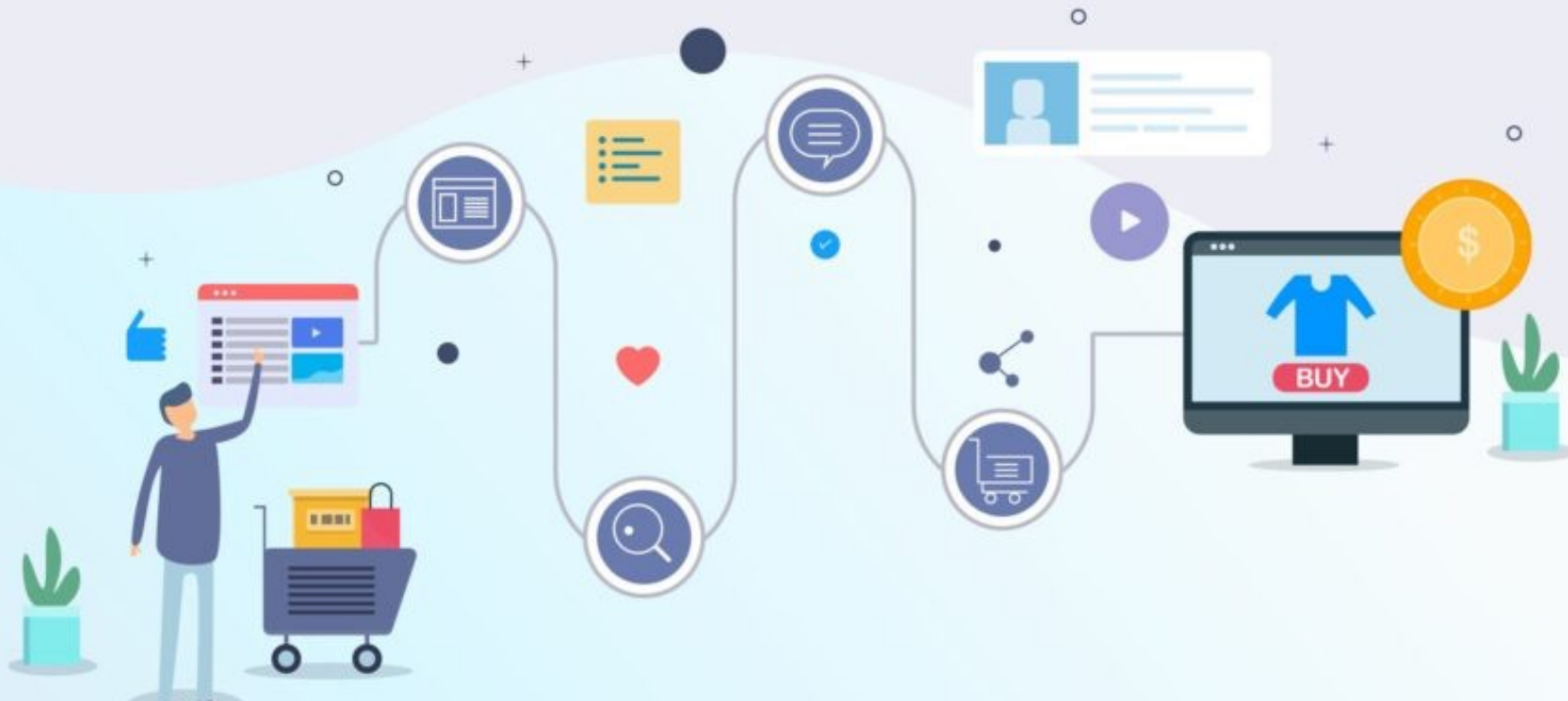

Ny tider, nye CX-teknologier - og nye customer champions

Peter Erland Nielsen
IT Development Manager
Tryg | Strategy Execution & Application
Mobil: 53 800 600
E-mail: peter.erland.nielsen@tryg.dk



Andreas Wessel Knaack
Director, Business Consultant
Access Nordic A/S
Mobil: 28 92 22 92
E-mail: awk@accessnordic.com

CUSTOMER JOURNEY MAPPING



Når kollegerne tager løsningerne til sig



3 spørsmål, I kan stille jer selv, når I ønsker ny CX-teknologi



VISION

**Perfecting Customer Experience
in the Nordics**

MISSION

**Partner with our customers in creating ongoing
actionable insights**

– delivering through consultancy and services by leveraging experience,
competence and best-of-breed technology from our strategic partners



Forøg kapaciteten og styrk kundeoplevelsen

Kundecenter Før



Kundecenter Nu



Et kig i CX-maskinrummet



Største forsikringssselskab i Norden

+5,3 mio. kunder

6.800 medarbejdere
+ 5,3 mio. kunder
1,7 mio. skader pr. år

Markedsleder

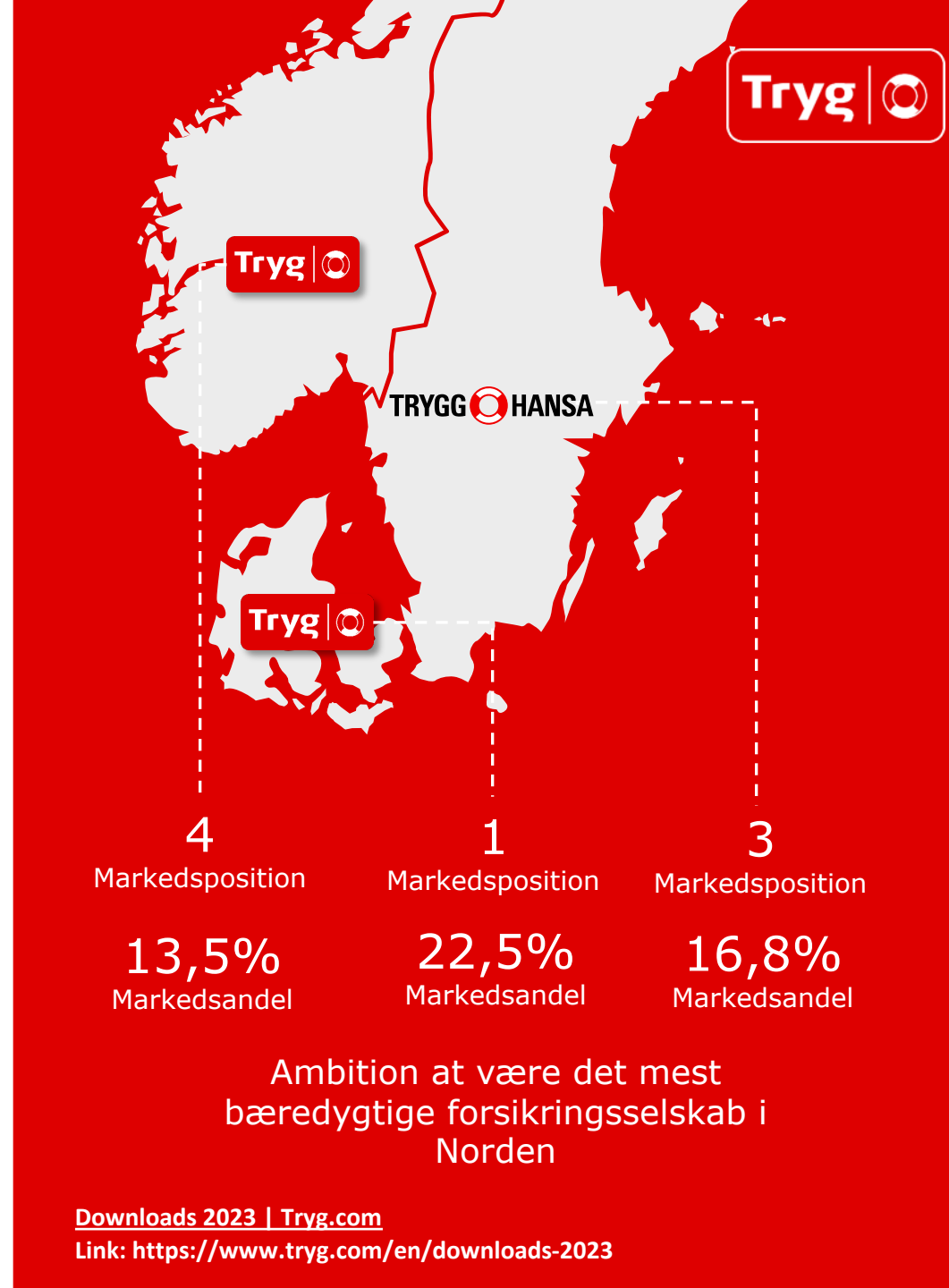
1. Danmark
3. Sverige
4. Norge

TryghedsGruppen ejer 47.5% af Tryg og bidrager til tryghedsskabende projekter via TrygFonden

37.135 mio.
Præmieindtægter
2023 (DKK)

5.029 mio.
Udbytte før skat
2023 (DKK)

86%
Kundetilfredshed



Dem, vi skal understøtte



~4.300
medarbejdere



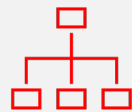
~9 mio.
inbound
kald



~3.5 mio.
outbound
kald



Telefon
største
salgskanal



9 forretnings-
områder i 3
lande



Variierende
CSAT-scorer

Hvordan vi understøtter dem



Flere
kontaktcenter-
platforme



3 system-
integratorer



Plus 45
applikationer



Datacenter:
Server og cloud

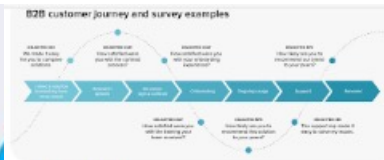
Kunderejse – set fra mit perspektiv



CUSTOMER JOURNEY

VISIONER FOR KUNDEOPLEVELSEN?

- A Seamless Customer Experience
- First Contact Resolution
- Overgå Kundens Forventninger?



Delighted
Customer journey map: What it is ...



Nielsen Norman Group
The 5 Steps of Successful Custom...



ServiceNow
What is a Customer Journey Map?...



Brandastic
How To Create A Customer Journe...



Nielsen Norman Group
The 5 Steps of Successful Custom...



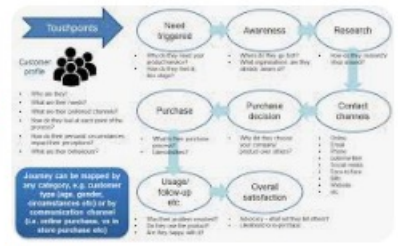
Freshworks
4 Ways Customer Journey Maps c...



Qualtrics
Customer Journey Mapping: Your ...



mDevelopers
What is a user journey map?



newfocus
Customer Journey Mapping: Unde...



NSCC Pressbooks
1.7 Customer Journey Mapping – ...

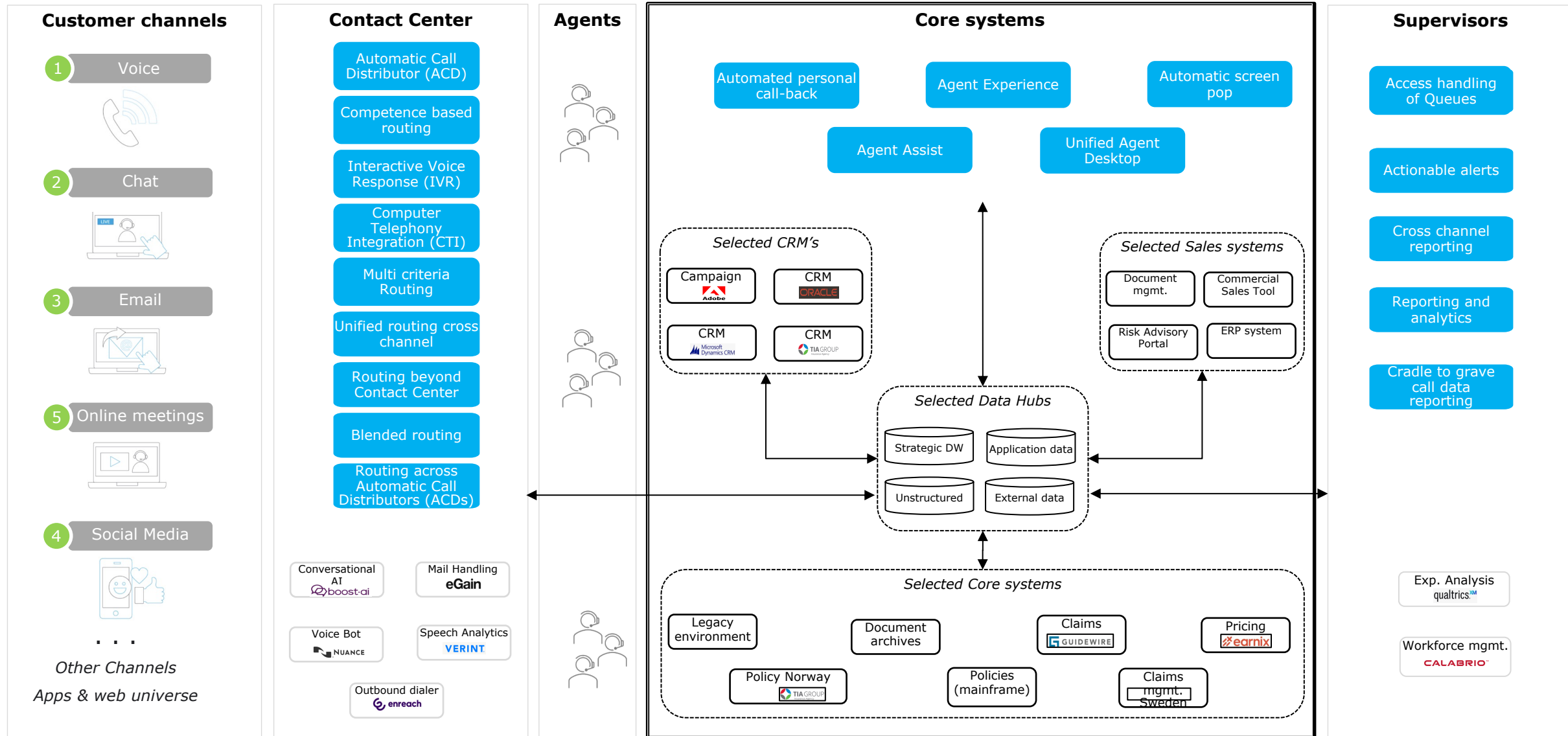


Venngage
Customer Journey Map: What It Is ...



Kunderejse set fra maskinrummet

Roller, funktioner og platforme



Et eksempel

Co-listening:
Assistere medarbejderen
i realtid

MODENHED

Vores processer
Systemforståelse

SIKKERHED

Dataintegritet
Cyber-angreb

GOVERNANCE

Stakeholders
Innovation







Nye tider – nye teknologier

- Mere AI
- Simplificering
- Mere anvendelse



3 spørgsmål, I kan stille jer selv, når I ønsker ny CX-teknologi



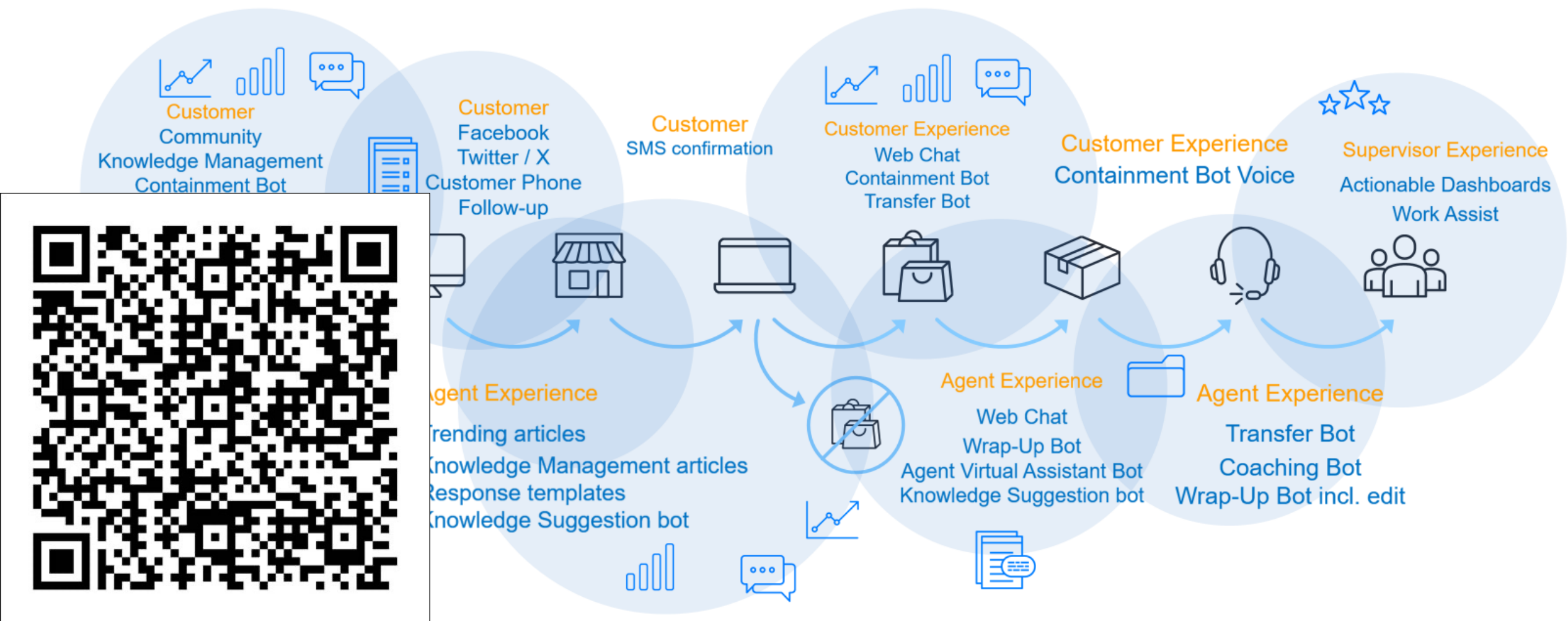
Kender jeg opgaven, der skal løses?

Er det skalerbart og langtidsholdbart?

Hvordan får vi flere og bedre customer champions?

The Bot Assisted Customer Journey

AWARENESS → CONSIDERATION → PURCHASE → SERVICE → DELIVERY



Når kollegerne tager CX-løsningerne til sig



 Nye champions 